

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PT Solutech Inovasi Teknologi adalah perusahaan *Business to Business* berbasis solusi perangkat lunak di Indonesia dengan keahlian sistem perusahaan teknologi. Tim profesional solutech teknologi berfokus pada pembangunan berbagai solusi perangkat lunak inovatif seperti sistem berbasis *website*, *platform ecommerce*, dan aplikasi *mobile (native and hybrid)* untuk perusahaan kecil hingga klien perusahaan di banyak industri. Solutech Inovasi Teknologi membantu klien mewujudkan ide terbaik mereka ke dalam implementasi solusi teknologi untuk mendapatkan peningkatan bisnis yang signifikan. Solutech Inovasi Teknologi dengan cepat mengembangkan bisnis dan membantu pertumbuhan tim dengan cepat.

Solutech Inovasi Teknologi menyediakan *platform* untuk membantu perusahaan-perusahaan dalam menyederhanakan pekerjaan mereka. Dalam pengerjaan suatu proyek tentu bisa saja *client* menginginkan suatu perubahan pada tampilan sistem mereka maupun bisa saja terjadi *error/bug* pada sistem yang sedang/sudah selesai dikerjakan. Untuk melaporkan hal tersebut *client* harus melaporkan kepada tim sistem analis secara manual melalui email/whatsapp. Hal tersebut mengakibatkan kesalahpahaman antara sistem analis dan *client* karena bisa saja pesan yang dikirimkan tidak dibaca ataupun terhapus, serta tim sistem analis harus memasukkan hal yang disampaikan oleh *client* secara manual ke dalam Microsoft Excel.

Agar penyampaian hal tersebut tidak terjadi kesalahpahaman dan tidak lagi memasukkan hal yang disampaikan oleh *client* secara manual ke dalam Microsoft Excel, maka dibutuhkan aplikasi yang digunakan sebagai penunjang dalam pengembangan suatu sistem agar sesuai permintaan *client* berbasis *website* untuk menampung apabila *client* menginginkan perubahan pada tampilan sistem maupun adanya *error/bug* pada sistem mereka. Aplikasi tersebut bernama *Ticketing Client Support*.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi sebagai berikut:

1. Menyediakan fitur untuk membuat *ticket* bagi *client* apabila adanya kekurangan pada sistem informasi yang sedang/sudah selesai dibangun berupa *form*
2. Menyediakan fitur untuk membuat *list client* dan manipulasi *client* berupa *form*
3. Menyediakan fitur berupa *form* untuk manipulasi *project* dan membuat *list project* yang terdaftar di perusahaan
4. Menyediakan fitur berupa *form* untuk manipulasi *member* dan membuat *list member* yang ada di PT Solutech Inovasi Teknologi

### 1.3 Manfaat

Manfaat dari Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi sebagai berikut:

1. Hal yang ingin disampaikan oleh *client* dapat dilakukan melalui *website Ticketing Client Support*
2. Pendataan yang dilakukan oleh tim sistem analis dari hal yang disampaikan oleh *client* dapat terdata dengan baik

### 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi sebagai berikut:

1. Admin, sistem analis, dan *client* harus melakukan login terlebih dahulu untuk masuk ke aplikasi *Ticketing Client Support*
2. *Client* hanya dapat melakukan pembuatan *ticket* apabila sudah membuat *agreement* terlebih dahulu
3. *Client* hanya dapat melakukan pembuatan *ticket* apabila *agreement* masih dalam masa periode
4. Membuat *website Ticketing Client Support* menggunakan *framework* Laravel
5. *Ticketing Client Support* hanya berbasis *website*

